

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Pada Zains Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen)**



## **SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

**HERLAMBAANG YOGA ADHI PUTRA**

**B 100 090 018**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Zains Variasi dan Service Auto Clinic  
Car di Sragen)**

Yang ditulis oleh:

**HERLAMANG YOGA ADHI PUTRA**

**B 100 090 018**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Desember 2012

Pembimbing



**(Jati Waskito, SE.,M.Si.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Triyono, SE.,M.Si)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **HERLAMBANG YOGA ADHI PUTRA**  
NIRM : **09.6.106.02016.500018**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN (Studi Pada Zains Variasi dan  
Service Auto Clinic Car di Sragen)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....MARET 2013.....

Yang membuat pernyataan,

HERLAMBANG YOGA ADHI PUTRA

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka  
kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan  
hanya kepada Allah kami berharap.  
(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)*

*“Doa adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka  
jalan terbang kepada singgasana Tuhan  
meskipun terhimpit di dalam tangisan seribu jiwa”.  
(Kahlil Gibran)*

*Keberhasilan tidak ditentukan oleh besarnya otak,  
Melainkan  
Oleh besarnya cara berfikir  
(David J. Schwartz)*

*Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab  
sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua, calon istri  
dan calon mertua pun bahagia*

**(Penulis)**

## PERSEMBAHAN



Dengan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT

Penulis persembahkan karya kecil ini kepada

*Ibu dan bapak tercinta, terima kasih untuk semua*

*Doa dan kasih sayangmu, akan tersimpan dihatiku selamanya.*

*Seluruh keluarga besar, terima kasih atas semua bantuan dan motivasinya*

*Diriku, hari ini, esok dan masa depan*

*Sahabat-sahabatku yang selalu menemaniku*

*Dan memberi semangat bagiku*

*Seseorang yang masih menjadi rahasia Tuhan yang kelak mendampingi  
dalam beribadah, Amien.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada *Zain Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen*. Serta mengetahui variable yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan pada manajemen dalam melaksanakan pengendalian kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen sehingga konsumen atau pelanggan akan loyal pada perusahaan.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa perawatan mobil di *Zain Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil analisis uji F diperoleh nilai F hitung sebesar  $21.062 > 2,53$  maka  $H_0$  ditolak. Berarti secara bersama-sama variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Zain Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen*. Adapun dengan nilai koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0,503. Hal ini berarti variasi perubahan variabel loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy* sebesar 50,3%. Sedangkan sisanya sebesar 49,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai nilai koefisien beta sebesar 0,657 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Zain Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen*.

Kata kunci: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*, kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alalikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Zains Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S-1) Jurusan Ekonomi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa, dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Jati Waskito SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Fatchurrochman, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak Nugroho Santoso selaku pemilik dan penanggung jawab Zains Variasi dan Service Auto Clinic Car di Sragen.
7. Untuk Ibu dan Bapakku yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual dengan penuh kasih sayang dan ketulusan.
8. Untuk mba Kris, mas Eko, mba Lili, mas Aan terimakasih atas dukungan, bantuan, motivasi dan kasih sayangnya.
9. Buat kekasih hati Klara Siska Claudia, I Love You makasih segala bentuk suport, perhatian, serta doanya selama ini sayang.
10. Kedua keponakanku yang imut – imut dan lucu – lucu Elin dan Kayla yang menghiburku ketika aku pulang dari Solo di akhir pekan yang selalu menjadi hiburan buatku dengan tingkahnya yang lucu dan menggemaskan.
11. Buat temen - temen seperjuangan di kampus akdie, anang, mbahe, martin, puguh, iman, bayu, ryan, rosyid, arek gede, arek cilik, nandi, chito, heri, irwan, guntur, silvi, ninda, tika, anggra, mia, sartika, nurul, ridi serta semua teman tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih selama ini suka maupun duka kita jalani bersama.
12. Sobat terbaik mas candra, mas jekek, mas dadang, mas gun, soletho, deg rifki, ganes deg lusi gilang (mbahe), clara, ceple, kenta, sine, rara, mas fajar, jablay, triadi, indut, deg bela, pak iwan delta, gembul delta, terimakasih kebersamaan selama ini bersama kalian.
13. Untuk Bapak dan Ibu kos terimakasih telah menjadi orang tua kedua ku selama saya menempuh perkuliahan di UMS ini.



14. Untuk Bapak dan Ibu kos terimakasih telah menjadi orang tua kedua ku selama saya menempuh perkuliahan di UMS ini.
15. Untuk si merah My V-XION “AD 2219 NN” yang telah menemaniku selama masa perkuliahan ini sampai selesai serta menjadi saksi bisu perjalanan hidupku “*you are my best motorcycle*”
16. Anak - anak manajemen 2009 khususnya klas A kalian luar biasa.  
“Ayo Semangat dan jangan menyerah”....!!!
17. Buat warung makan ter favorit di area kampus Pokwe Joglo, Special Sambel, Steak Moen –Moen, Popeye, AGK mbak jojo, Pak Hasan, kremesan mbahe, mang ucrit, grobak biru, mie ayam Mas Jum, mom milk, hik pak T, ayam bakar ibu Samiyem, penyetan ATMI, penyetan bu Lusi, serta masih banyak yang lainnya yang membuat saya nyaman berada disini berkat menu – menu yang kalian sajikan enak, mantab dan maknyussss.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua yang membutuhkannya.

*Wassalaamu’alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Desember 2012

Penulis



HERLAMBANG YOGA ADHI PUTRA

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan skripsi .....	6

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A.	Kerangka Teori .....	8
1.	Pemasaran .....	8
a.	Pengertian Pemasaran .....	8
b.	Konsep Pemasaran .....	9
c.	Manajemen Pemasaran .....	10
2.	Jasa .....	13
a.	Pengertian Jasa .....	13
b.	Karakteristik Jasa .....	14
3.	Kualitas Pelayanan .....	16
a.	Pengertian Kualitas .....	16
b.	Konsep dan Definisi Pelayanan .....	17
4.	Kepuasan Konsumen .....	19
5.	Konsep Kepuasan Konsumen .....	22
6.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
B.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	26
C.	Kerangka Pemikiran .....	28
D.	Hipotesis .....	29
BAB III	METODE PENELITIAN.....	30
A.	Jenis Penelitian .....	30
B.	Data dan Sumber Data .....	30
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	31

	D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
	E. Metode Pengumpulan Data .....	35
	F. Metode Analisis Data .....	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	44
	A. Deskripsi Responden .....	44
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
	C. Pembahasan .....	51
BAB V	PENUTUP .....	65
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Keterbatasan Penelitian .....	66
	C. Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang .....	66
	D. Saran Untuk Zains Variasi .....	66

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Umur.....	44
Tabel 4.2.	Karakteristik Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3.	Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.4.	Karakteristik Pekerjaan .....	46
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	47
Tabel IV .7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	48
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsive</i> .....	48
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Variabel Assurance .....	49
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> .....	49
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel IV.12	Hasil Uji Realibilitas .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	28